

PENGEMBANGAN *SOFT SKILL* SUMBER DAYA MANUSIA PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA

Luh Kadek Budi Martini dan Putu Kepramareni

Email: myseruni@gmail.com

ABSTRACT

Village Credit Institutions (LPD) This is a financial institution in credit distinctively local wisdom of Bali which was established for the primary purpose of religious life as a buffer villagers through tough economic activities. The existence of the problem on the lack of service provided by the employee LPD Pecatu Village People and Legian Village People like that seem unfriendly attitude, which is not a standard greeting, understanding that lack product knowledge through communication techniques and not paying attention to personal appearance (grooming). Constraints and problems of course have to get a solution. Based on the problems mentioned above, training and guidance in order to develop the soft skills of human resources LPD needs to be done. So LPD able to provide public services and standard greeting distinctively Balinese culture, human resources LPD capable dressed themselves (grooming) such as cosmetology, hair styling and layout wiraga accordance with business ethics, human resources LPD able to communicate effectively, resources LPD human beings are able to identify the needs and desires of customers to create innovative products, LPD motivated to excel, and have highperformance.

Keywords: Village Credit Institutions, services, marketing, management, human resources

ABSTRAK

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Merupakan sebuah lembaga keuangan di bidang perkreditan yang berciri khas kearifan lokal Bali yang didirikan untuk tujuan utama sebagai penyangga kehidupan beragama masyarakat Desa melalui kegiatan ekonomi masyarakat yang tangguh. Adanya permasalahan atas kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan LPD Desa Adat Pecatu dan Desa Adat Legian seperti sikap yang terkesan tidak ramah, greeting yang tidak standar, pemahaman product knowledge yang kurang melalui teknik komunikasi serta tidak memperhatikan penampilan diri (grooming). Kendala dan masalah ini tentu saja harus mendapat pemecahan. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas maka pelatihan dan pendampingan dalam rangka mengembangkan soft skill sumber daya manusia LPD perlu dilakukan. Sehingga LPD mampu memberikan pelayanan publik dan standar greeting yang berciri khas budaya Bali, sumber daya manusia LPD mampu berpenampilan diri (grooming) seperti tata rias, tata rambut dan tata wiraga sesuai dengan etika bisnis, sumber daya manusia

LPD mampu berkomunikasi yang efektif, Sumber daya manusia LPD mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga tercipta inovasi produk, LPD termotivasi untuk berprestasi, dan memiliki kinerja yang tinggi.

Kata kunci : Lembaga Perkreditan Desa, pelayanan, pemasaran, manajemen, sumber daya manusia

SUMBER INSPIRASI

Keberadaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) telah terbukti mampu menggali tidak saja aktivitas ekonomi masyarakat, namun juga kegiatan adat dan keagamaan. Pembangunan dan perbaikan terhadap prasarana ekonomi dan sosial maupun sarana keagamaan seperti pura, selama sepuluh tahun terakhir terus dilakukan di desa ini yang sebagian besar dilakukan dengan swadaya masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari peranan LPD sebagai lembaga keuangan yang diharapkan bisa menjadi "*pelaba desa*" (sumber finansial desa adat) untuk mendukung kegiatan masyarakat dalam upaya mewujudkan kesejahteraan mereka. Disisi lain LPD sebenarnya mempunyai keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, pengalaman kerja dan juga dalam kegiatan operasional. Sumber daya manusia yang ada di perusahaan ini kebanyakan mempunyai latar belakang pendidikan yang relatif rendah yaitu setingkat sekolah tinggi menengah (SMA) termasuk pimpinan/badan pengurus yang ada.

publik dan standar *greeting* yang berciri khas budaya Bali saat melayani nasabah sehingga bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dalam menarik nasabah, Sumber daya manusia LPD Desa adat mampu berpenampilan diri (*grooming*) seperti tata rias, tata rambut dan tata wiraga sesuai dengan etika bisnis.

Bidang Pemasaran, yakni Sumber daya manusia LPD Desa adat mampu berkomunikasi yang efektif sehingga mampu mempresentasikan *product knowledge* dengan baik; dan sumber daya manusia LPD Desa adat mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga tercipta inovasi produk

Bidang Manajemen, yakni sumber daya manusia LPD Desa adat termotivasi untuk berprestasi karena ada apresiasi terhadap kinerja; (b) Sumber Daya Manusia LPD Desa adat memiliki kinerja yang tinggi; dan LPD Desa adat mampu membuat laporan keuangan L/R dan laporan Keuangan dengan memasukkan unsur sosial dan lingkungan berdasarkan perspektif *Tri Hita Karana*

KARYA UTAMA

Bidang Pelayanan, LPD Desa Adat mampu memberikan pelayanan

ULASAN KARYA

Pelayanan Publik dan *Grooming*

Pelayanan adalah suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Prima adalah :terbaik, bermutu, bermanfaat . Jadi Pelayanan Prima adalah Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan/dijanjikan kepada pelanggan/orang lain/masyarakat. Dalam memberikan pelayanan harus ada standar yang jelas yaitu standar dalam pelayanan adalah 3 S (Senyum, Salam dan Sapa). Standar Senyum adalah menarik ujung bibir kesamping kanan dan kiri dengan ukuran 1 cm dan saat tersenyum harus berpasangan seperti ditampilkan pada Gambar 1. Standar Salam yaitu “Selamat Pagi/Siang/Sore ada yang bisa kami bantu” itulah standar saat menyapa pelanggan dengan kedua tangan di dada (salam budaya).



Gambar 1. Standar senyum

Selanjutnya, standar sapa nampak pada Gambar 2, yaitu menyebutkan nama karyawan sebelum memulai pelayanan dan berusaha menyebutkan nama pelanggan saat memberikan pelayanan sehingga terkesan akrab. Pada saat pelatihan diberikan standar *grooming* pada Gambar 3 tujuannya agar karyawan mampu berpenampilan yang baik sesuai dengan standar etika bisnis. Hal-hal yang harus diperhatikan adalah: (a) Tata wiraga; (b) Tata busana; dan (c) Sikap.



Gambar 2. Standar sapa



Gambar 3. Standar *Grooming*

Pelatihan *Public Speaking & Greeting*

Public speaking atau komunikasi adalah proses penyampaian pesan, informasi, ide/gagasan, pendapat, penjelasan, data, berita, dari individu / pihak tertentu ke individu/pihak lain dengan suatu maksud tertentu. Tujuan pelatihan *Public speaking* Gambar 4, adalah menambah wawasan dan praktek langsung kemampuan komunikasi karyawan di depan umum. *Public speaking* yang dilatih adalah : (a) Teknik Presentasi; dan (b) Teknik Pidato.



Gambar 4. Pelatihan *Public speaking*

Peserta diberikan kesempatan untuk berlatih cara memberikan sambutan atau presentasi (Gambar 5) saat membuka acara serta diberikan tips saat tampil di depan umum, dan yang harus diperhatikan adalah (a) Pakaian; (b) Sikap Badan & Cara Berdiri; (c) Pandangan Mata; (d) Air Muka dan Tangan; (e) Sikap Jiwa; (f) Suara; dan (g) Tulisan.



Gambar 5. Pelatihan Presentasi

Beauty Class

Pelatihan *beauty class* diikuti oleh karyawan wanita saja seperti nampak pada Gambar 6. Dalam Pelatihan ini peserta diberikan alat kosmetik dan dilatih cara merias diri dan menata rambut sesuai etika bisnis. Adapun materi pelatihan adalah : (a) Cara merawat/membersihkan wajah; (b) Cara menggunakan make up untuk kerja; dan (c) Cara menata rambut



Gambar 6. Pelatihan *beauty class*

Bidang Manajemen (Laporan Keuangan)

Laporan keuangan LPD sudah sesuai dengan standar laporan keuangan

yang disyaratkan oleh standar akuntansi keuangan (SAK). Namun karena LPD merupakan lembaga keuangan milik Desa Pekraman dan hanya ada di Bali, ada perbedaan dalam format laporan keuangannya, yaitu memasukkan pengeluaran untuk kegiatan-kegiatan sosial yang berkaitan dengan sosial kemasyarakatan. Dalam hal ini, kami selaku Tim IBM memberikan masukan bahwa fokus kegiatan LPD harus berlandaskan pada adat, agama dan budaya yang berdasarkan konsep Tri Hita Karana, yakni harmonisasi hubungan dengan Tuhan (*Parahyangan*), harmonisasi hubungan dengan sesama manusia (*Pawongan*) dan harmonisasi hubungan dengan lingkungan (*Palemahan*).

Dalam Laporan Keuangan LPD terlihat pos-pos CSR (*corporate social responsibility*) atau tanggung jawab sosial, dan dalam pos itulah unsur-unsur pengeluaran untuk kegiatan Tri Hita Karana tercatat dengan alokasi dana CSR sebesar 5% dari keuntungan yang diperoleh. Tim IBM menyarankan kepada Ketua LPD dan Kepala Bagian Pembukuan bahwa pos CSR yang dilaksanakan harus memperhatikan konsep Tri Hita Karana secara proporsional sesuai bobot kepentingan masyarakat

Untuk mengetahui apakah pelatihan berjalan efektif atau tidak, dilaksanakan evaluasi berupa lomba *Service Excellent* antar karyawan LPD Pecatu dan LPD Legian. Melibatkan peran serta mahasiswa sebagai MC,

operator dan menghitung nilai peserta lomba. Lomba diikuti sebanyak 9 peserta yang terdiri dari Bagian kredit 3 orang, bagian umum 2 orang, Bagian pembukuan 2 orang, Front office 2 orang. Pembagian berdasarkan banyaknya karyawan masing-masing bagian.

Dinilai oleh 3 team juri yang terdiri dari : Ketua LPD, akademisi dan praktisi (*grooming*), dengan kriteria penilaian (terlampir). Ada 3 kriteria yang dinilai yaitu : Sikap (bobot 3), knowledge (bobot 2) dan Komunikasi (bobot 1), dengan skala penilaian 1-5 dan yang sudah disepakati dewan juri. Adapun proses lomba diawali dari masing-masing peserta mengisi form lomba (terlampir), selanjutnya peserta melakukan registrasi dan mengambil nomor undi pesereta. Lomba di bagi menjadi 2 sesi, yaitu sesi presentasi dengan tema pelayanan durasi waktu 5 menit dan dilanjutkan dengan sesi pertanyaan dari dewan juri. Namun sebelumnya peserta mengambil undian yang berisi nomor undi dewan juri yang akan memberikan pertanyaan sebanyak 2 nomor, dengan durasi masing-masing dewan juri 5 menit untuk menjawab pertanyaan.

Selanjutnya dicari 3 karyawan terbaik dengan nilai tertinggi (foto terlampir). Hadiah diberikan kepada 3 karyawan terbaik dan pada saat itu juga ketua LPD memutuskan memberikan hadiah tambahan kepada para pemenang dan juga finalis lainnya berupa tunjangan transport setingkat Kasi (kepala Seksi)

selama 1 tahun. Rata-rata hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh peserta lomba berada pada skala 3 (baik).

Ketua LPD akan menindaklanjuti kegiatan ini untuk mengadakan secara berkesinambungan dengan peserta yang lain., yang belum mendapatkan kesempatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan karya tersebut di atas dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. LPD Desa Adat mampu memberikan pelayanan publik dan standar *greeting* yang berciri khas budaya Bali.
2. Sumber daya manusia LPD Desa adat mampu berkomunikasi yang efektif sehingga mampu mempresentasikan *product knowledge* dengan baik.

3. LPD Desa adat mampu membuat laporan keuangan L/R dan laporan Keuangan dengan memasukkan unsur social dan lingkungan berdasarkan perspektif *Tri Hita Karana*

DAFTAR PUSTAKA

- Armia, Chairuman. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Frontier Marketing dan Research Consultant.
- Kasmir. 2005^a. *Pemasaran Bank*. Kencana Premidia Group.
- Kasmir. 2005b. *Etika Customer Service*. Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Quality Satisfacation*. Andi Yogya.
- Umar, Husein. 2000. *Pemasaran dan Prilaku konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama.